Manual de usuario Centro de Servicio

Contenido

Alta de clientes 2
Registro de garantía 3
Programación de cita 5
Ticket resuelto sin solicitud de piezas 7
Reprogramar cita 11
Solicitud de piezas 13
Recepción de piezas 15
Cancelación de solicitud de piezas 15
Rechazo de solicitud de piezas 16
Anexo de archivos 18
Cierre de servicio con solicitud de piezas 19
Validación de existencias 20
Salir del sistema 21

Manual de usuario Centro de Garantías de York

El siguiente documento muestra los pasos a seguir para realizar las diferentes actividades disponibles en el sistema Centro de Garantías York para usuarios del centro de servicio de York.

Alta de clientes

Ir a menu Centro de servicio > Registro garantía:

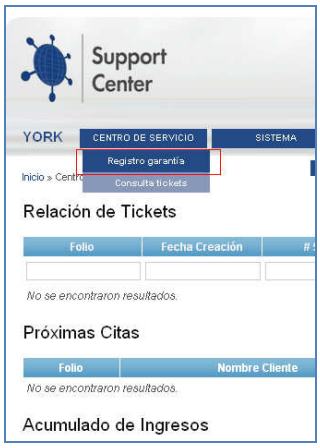

Imagen 1- menu Centro de servicio

Seleccionar pestaña Alta Cliente > llenar los datos solicitados:
Nombre del cliente, Apellido, Teléfono, Estado, Ciudad de residencia, correo electrónico, domicilio de visita, número exterior, número interior (en caso de no haber número interior, favor de poner un punto), colonia y código postal > click en botón Alta de cliente:

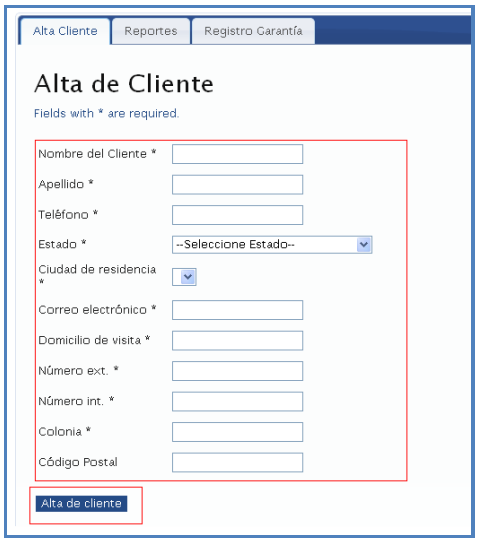

Imagen 2- Alta de cliente

Registro de garantía

Ir a menu Centro de Servicio > Registro garantía > Ingresar nombre de cliente, número de cliente o número de teléfono de cliente (si se tiene el dato) o hacer una búsqueda de cliente dando clic en el botón Buscar cliente:

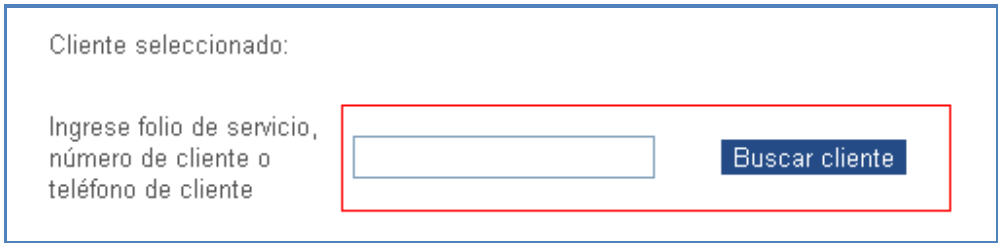

Imagen 3- Buscar clientes

De la lista de clientes que se despliega, seleccionar el cliente deseado dando click en el botón del Id Cliente. Si el cliente que se está buscando no se encuentra en la primera página de resultados, se puede cambiar de página dando click en la página deseada que se encuentra en la sección Ir a página, justo debajo de la lista de clientes:

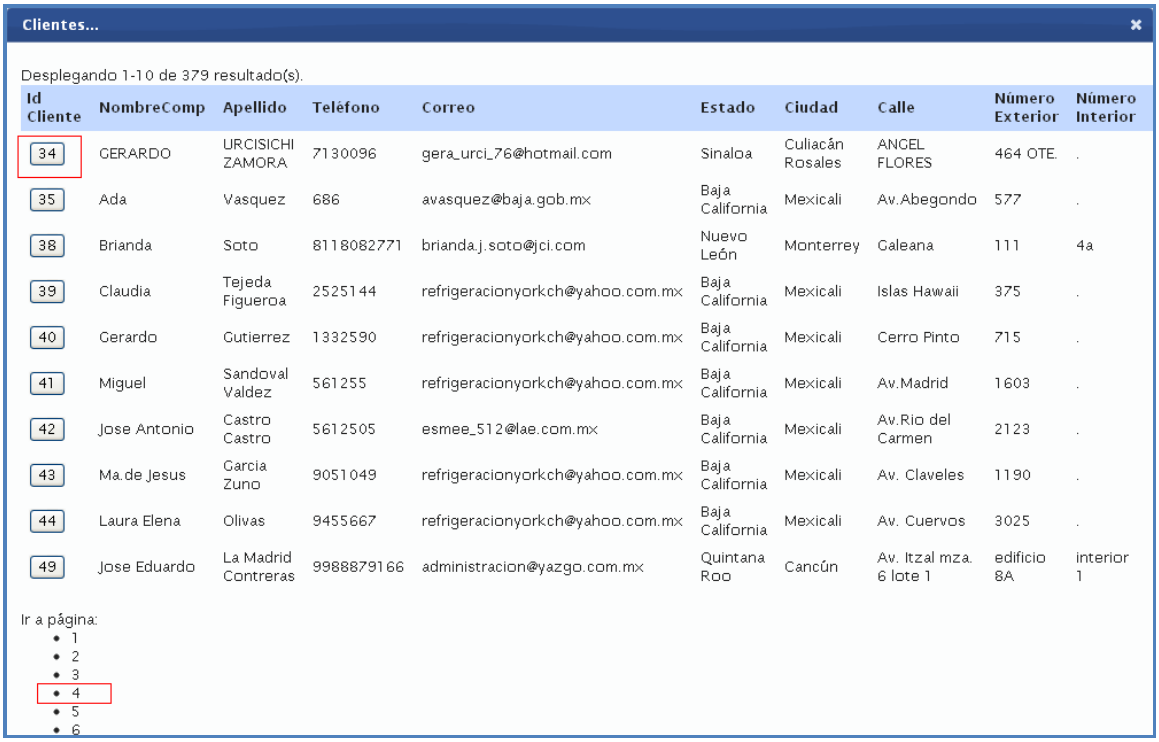
Clientes...
Desplegando 1-10 de 379 resultado(s).
Id Cliente | NombreComp | Apellido | Teléfono | Correo | Estado | Ciudad | Calle | Número Exterior | Número Interior
34 | GERARDO | URCISICHI ZAMORA | 7130096 | gera_urci_76@hotmail.com | Sinaloa | Culiacán Rosales | ANGEL FLORES | 464 OTE. | .
35 | Ada | Vasquez | 686 | avasquez@baja.gob.mx | Baja California | Mexicali | Av.Abegondo | 577 | .
38 | Brianda | Soto | 8118082771 | brianda.j.soto@jci.com | Nuevo León | Monterrey | Galeana | 111 | 4a
39 | Claudia | Tejeda Figueroa | 2525144 | refrigeracionyorkch@yahoo.com.mx | Baja California | Mexicali | Islas Hawaii | 375 | .
40 | Gerardo | Gutierrez | 1332590 | refrigeracionyorkch@yahoo.com.mx | Baja California | Mexicali | Cerro Pinto | 715 | .
41 | Miguel | Sandoval Valdez | 561255 | refrigeracionyorkch@yahoo.com.mx | Baja California | Mexicali | Av.Madrid | 1603 | .
42 | Jose Antonio | Castro Castro | 5612505 | esmee_512@lae.com.mx | Baja California | Mexicali | Av.Rio del Carmen | 2123 | .
43 | Ma.de Jesus | Garcia Zuno | 9051049 | refrigeracionyorkch@yahoo.com.mx | Baja California | Mexicali | Av. Claveles | 1190 | .
44 | Laura Elena | Olivas | 9455667 | refrigeracionyorkch@yahoo.com.mx | Baja California | Mexicali | Av. Cuervos | 3025 | .
49 | Jose Eduardo | La Madrid Contreras | 9988879166 | administracion@yazgo.com.mx | Quintana Roo | Cancún | Av. Itzal mza. 6 lote 1 | edificio 8A | interior 1
Ir a página:
1 2 3 4 5 6

Imagen 4- Selección de cliente

Una vez seleccionado el cliente seleccionar la pestaña Registro Garantía:

Imagen 5 –Registro garantía

Ingresar los datos solicitados para el registro de la garantía: Fecha de compra, tipo de equipo, equipo (escribir al menos las primeras tres letras del nombre del equipo para realizar la búsqueda), fecha de instalación, número de serie (si el cliente no cuenta con esta información, favor de agregar un punto en el campo de número de serie), tienda de compra, estado, ciudad, falla reportada, descripción del problema, comentarios adicionales > Click en botón Guardar y asignar:

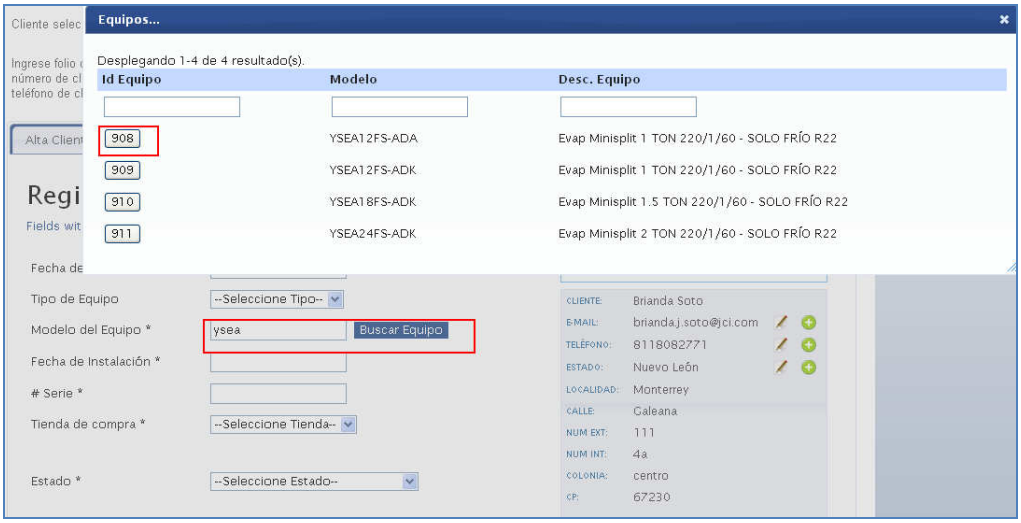

Imagen 6 –Buscar equipo

Nota: Un vez generado el ticket de garantía, el sistema enviará automáticamente un correo tanto al cliente como al centro de servicio con la información del número de folio, centro de servicio que atenderá el ticket y la descripción del problema.

Programación de cita

Una vez hecho el registro de garantía, se debe programar la cita para la solución del servicio.
Ir a menu Centro de servicio > Consulta tickets:

Imagen 7 – Consulta tickets

De la relación de tickets que aparece, seleccionar el número de ticket o folio dando clic en el número de folio:

Relación de Tickets

Desplegando 1-10 de 27 resultado(s).

Folio	# Serie	Cliente	Modelo de Equipo	Ciudad	Estatus
47	123123	Samuel Ramos	AC042X1024		En proceso
48	123123	Samuel Ramos	AC042X1024		En proceso
51	12313	Samuel Ramos	AC042X1024		Cerrado
53	34234	Mario Ramos	AC042X1024	Ciudad del Carmen	Nuevo
54	34234	Pedro Morales	AC042X1024	Puente de Ixtla	Nuevo
59	234234	Pedro Morales	AC042X1024	Calkiní	En proceso
60	234234	Pedro Morales	AC042X1024	Pabellón de Arteaga	Nuevo
65	213	Pedro Morales	AC042X1024	Ayutla	Nuevo

Imagen 8 – Consulta tickets

Nota: En la sección “Relación de Tickets” el sistema sólo mostrará los tickets que tengan 30 días o menos de antigüedad y que no tenga un estatus=cerrado. Si se desea ver un ticket que tenga más de 30 días de antigüedad, habrá que ingresar la fecha de inicio, fecha final y dar clic en el botón Buscar:

Imagen 9 – Relación de tickets

en la sección Detalle de ticket, dar clic en el icono para programar una cita:

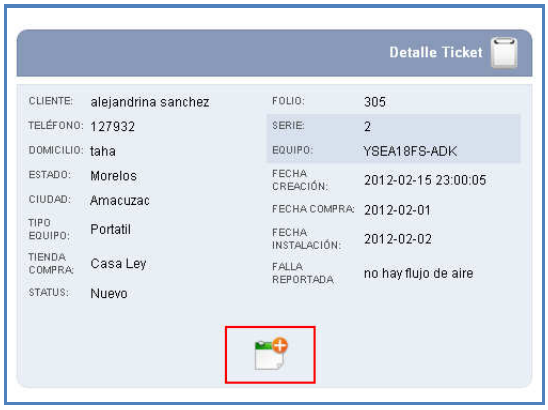

Imagen 10 –Detalle de ticket

La ventana **Nueva cita…** aparecerá > Ingresar la fecha de cita, horario de visita y comentarios (por ejemplo, llamar antes de ir, favor de tocar timbre, etc.) > click en botón Agregar Cita

Imagen 11 – Nueva cita

Nota: todos los comentarios registrados en el sistema se podrán ver en el detalle del ticket Centro de mensajes como se muestra en la siguiente imagen:

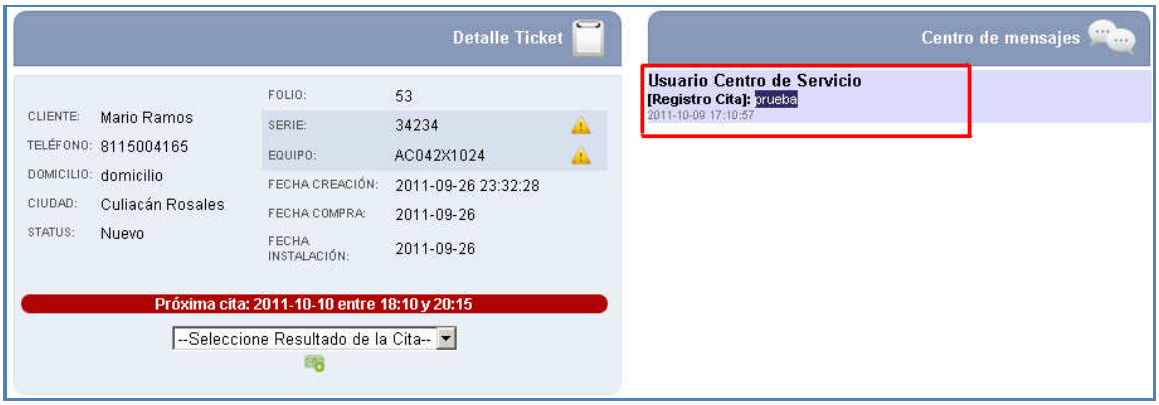

Imagen 12 –Centro de mensajes

Una vez asignada la fecha para la cita, en la página principal de consulta de tickets se podrá ver la relación de Próximas citas:

Imagen 13 –Próximas citas

Realizada la visita al cliente, el agente de centro de servicio deberá especificar en el ticket o folio si el servicio se resolvió, si necesita reprogramación o si hay que solicitar piezas para poder resolver el problema reportado.

Ticket resuelto sin solicitud de piezas

Si el problema ha sido resuelto y no se solicitaron piezas para solucionar el problema, ir al detalle del ticket y seleccionar **Problema resuelto** de la lista despegable *–Seleccionar Resultado de la Cita-*

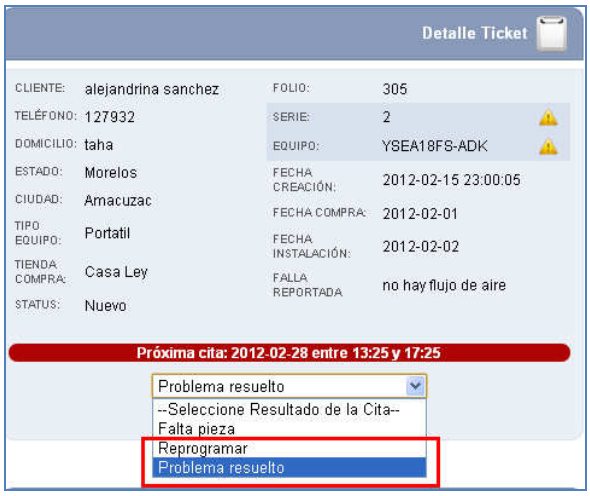

Imagen 14 –Resultado de cita

Llenar la información solicitada y dar click en el botón Cerrar solicitud:

Imagen 15 –Cerrar solicitud

El estatus del ticket cambiará a Cerrado:

Imagen 16–Detalle ticket status

Relación de Tickets
Desplegando 1-4 de 4 resultado(s).
Folio | Fecha Creación | # Serie | Cliente | Modelo de Equipo | Ciudad | Estatus
286 | 2011-11-22 15:28:24 | 9 | Brianda Soto | YSEA12FS-ADA | Amacuzac | En proceso
290 | 2011-12-04 21:16:43 | 1 | Brianda Soto | AHP18B2AH21 | Ensenada | En proceso
303 | 2012-02-15 21:39:42 | 123451 | Brianda Soto | YSEA12FS-ADA | Amacuzac | En proceso
305 | 2012-02-15 23:00:05 | 2 | alejandrina sanchez | YSEA18FS-ADK | Acapetlahuaya | Cerrado

Imagen 17 –Estatus ticket

Si se requiere asignar un cargo a la solicitud ya sea por concepto de visita, revisión, entre otros, dar click en el botón Agregar Cargo:

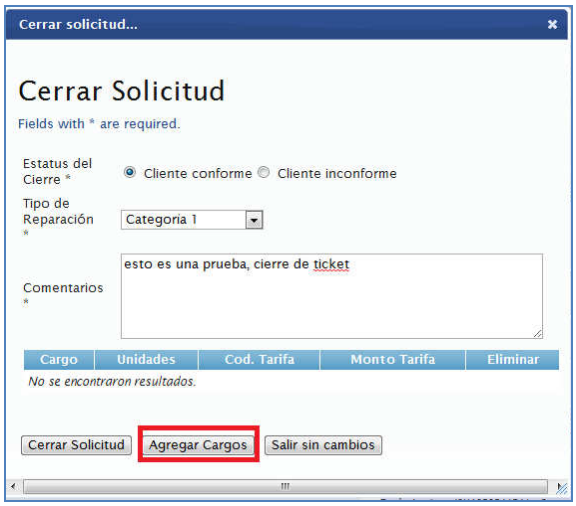

Imagen 18 –Agregar cargo

Seleccionar el tipo de cargo y el número de unidades (por ejemplo, número de visitas que se realizaron a domicilio) > click en botón Registrar cargo:

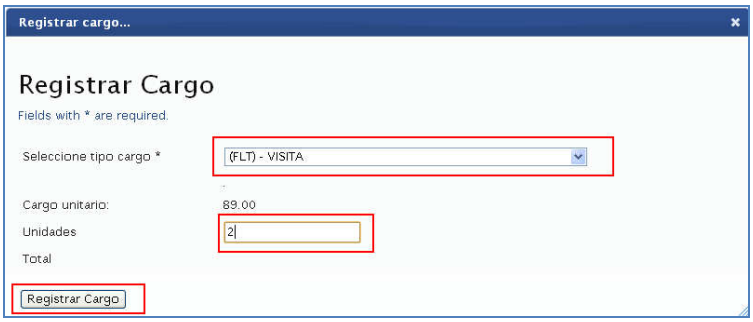

Imagen 19 –registro de cargo

Seleccionar el tipo de cargo (el sistema automáticamente mostrará el cargo unitario) > ingresar el número de *unidades > click en el botón Registrar Cargo.
El número de unidades sólo aplica para Kilometraje y Visita; para el caso de kilometraje, en el campo de Unidades se ingresa el número de kilómetros recorridos para atender el servicio, en el caso de visita, se ingresa el número de visitas que se realizaron al cliente.

El sistema mostrará el cargo que se ha asignado al ticket de garantía; si se desea agregar un nuevo cargo al ticket, dar clic de nuevo en el botón Agregar Cargo.

***Si el cargo que se agregó no es correcto, dar clic en el icono de la X en rojo para eliminar el cargo**
***Si no está seguro que estos sean los cargos para este servicio, dar clic en el botón "Salir sin cambios";**
*** Si los cargos están correctos dar clic en el botón "Cerrar Solicitud"**

NOTA: Una vez cerrada la solicitud, ya no se podrán realizar cambios en los cargos

Imagen20 –registro de cargo/cierre

Una vez asignado el monto y cerrado el ticket, el sistema cambiara el estatus del ticket a Cerrado y mostrará el monto total en la esquina superior derecha de la pantalla, a un lado del botón Imprimir ticket:

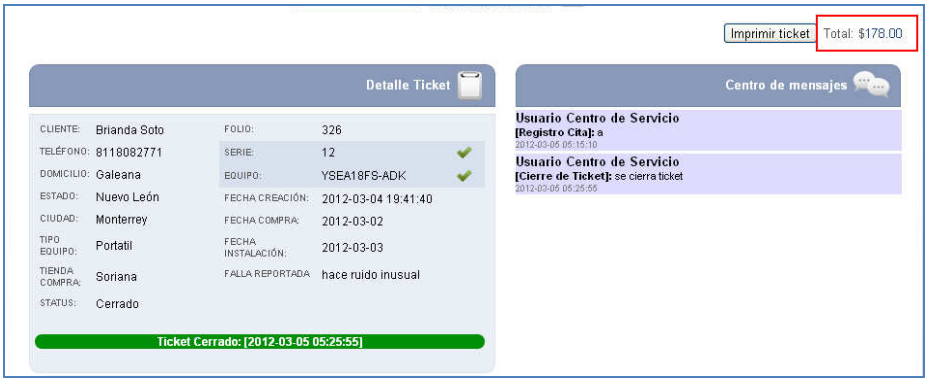

Imagen21 –monto total

Nota: Si por alguna razón el estatus del ticket no cambiase o el monto total no aparece, favor de presionar la tecla F5 de su teclado

Reprogramar cita

Si se requiere hacer una reprogramación, seleccionar **reprogramar** de la lista despegable – *Seleccionar Resultado de la Cita-- :*

Imagen 22 –Reprogramar

En la ventana que aparece, ingresar los datos solicitados > click en botón Agregar Cita:

Nueva cita...
Nueva cita
Fields with * are required.
Fecha Cita *
Horario de visita
Comentarios *
Agregar Cita
February 2012
Su Mo Tu We Th Fr Sa
1 2 3 4
5 6 7 8 9 10 11
12 13 14 15 16 17 18
19 20 21 22 23 24 25
26 27 28 29

Imagen23 –Nueva cita

Solicitud de piezas

En el caso que se necesite solicitar nuevas piezas, se tendrá que solicitar de la siguiente manera:

Ir a menu Centro de servicio > Consulta tickets > De la relación de tickets que aparece, seleccionar el número de ticket o folio dando click en el número de folio > en la sección Detalle de ticket están los campos: Serie y Equipo; para poder hacer una solicitud de piezas, es necesario confirmar el número de serie y el equipo dando click en icono:

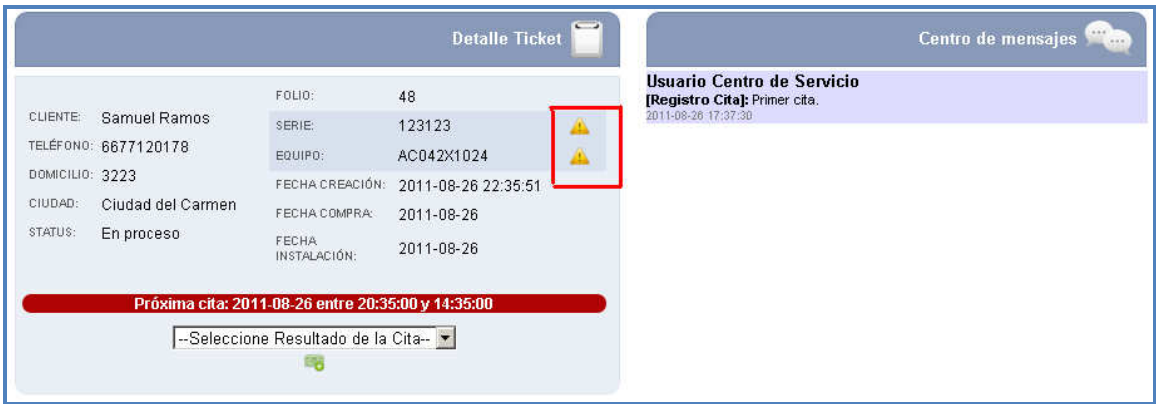

Imagen 24 – detalle de ticket

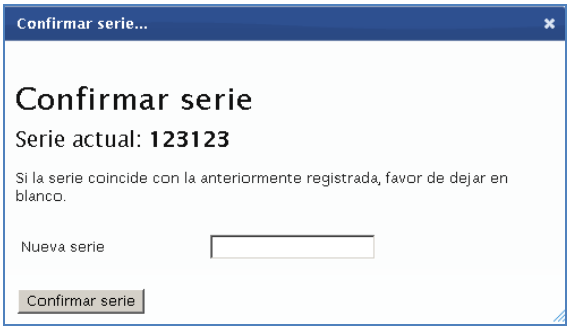
Confirmar serie...
Confirmar serie
Serie actual: 123123
Si la serie coincide con la anteriormente registrada, favor de dejar en blanco.
Nueva serie
Confirmar serie

Imagen 25 – confirmar serie

Si el número de serie o equipo es el que aparece en la pantalla, dar click en el botón Confirmar Serie y/o confirmar equipo; si no, ingresar la información correcta y después dar click en el botón Confirmar Serie y/o Confirmar equipo.

Para solicitar la pieza(s), en la sección Detalle de ticket, seleccionar Falta pieza como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 26 – solicitud de pieza

Ingresar el número de parte a solicitar y la razón por la que se solicita la pieza > click en botón Cerrar solicitud.
En el campo **Ingresar número de parte**, sólo se necesita teclear de uno a 3 caracteres de la clave de la parte y el sistema automáticamente desplegará la lista de partes que estén relacionadas con el modelo de equipo seleccionado:

Imagen27 – formato solicitud de piezas

Nota: Se pueden solicitar hasta tres piezas por servicio; para hacer esto, en el campo Ingresar número de parte, habrá que ingresar el primer número de parte, dejar un espacio (usar barra espaciadora del teclado) y empezar a escribir el segundo número de parte.

Recepción de piezas

Al solicitar piezas, el administrador de refacciones es quien aprueba y hace la solicitud a almacén, quien, una vez que confirma que si tiene la pieza solicitada, envía un mensaje con el número de guía al centro de servicio:

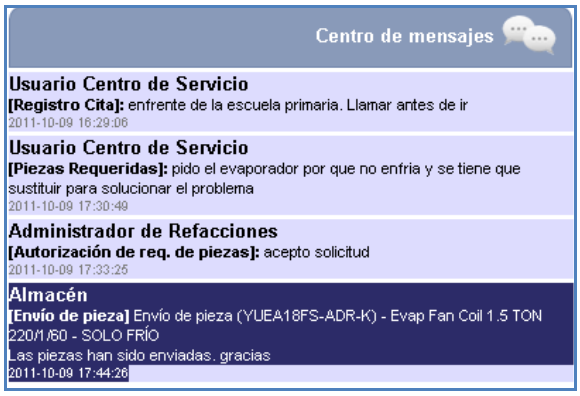
Centro de mensajes
Usuario Centro de Servicio
[Registro Cita]: enfrente de la escuela primaria. Llamar antes de ir
2011-10-09 16:29:06
Usuario Centro de Servicio
[Piezas Requeridas]: pido el evaporador por que no enfria y se tiene que sustituir para solucionar el problema
2011-10-09 17:30:49
Administrador de Refacciones
[Autorización de req. de piezas]: acepto solicitud
2011-10-09 17:33:25
Almacén
[Envío de pieza] Envío de pieza (YUEA18FS-ADR-K) - Evap Fan Coil 1.5 TON 220/1/60 - SOLO FRÍO
Las piezas han sido enviadas. gracias
2011-10-09 17:44:26

Imagen 28 – centro de mensaje

Una vez recibida la pieza solicitada, el centro de servicio tendrá que confirmar su recepción en el detalle del ticket dando click en la barra amarilla *Piezas solicitadas* > click en Confirmar recepción:

Imagen 29– confirmación de recepción de piezas

El administrador de refacciones también podrá cancelar o rechazar la solicitud de la pieza.

Cancelación de solicitud de piezas

Si la solicitud de la pieza es cancelada, el estatus del ticket de garantía automáticamente cambiará a Cancelado:

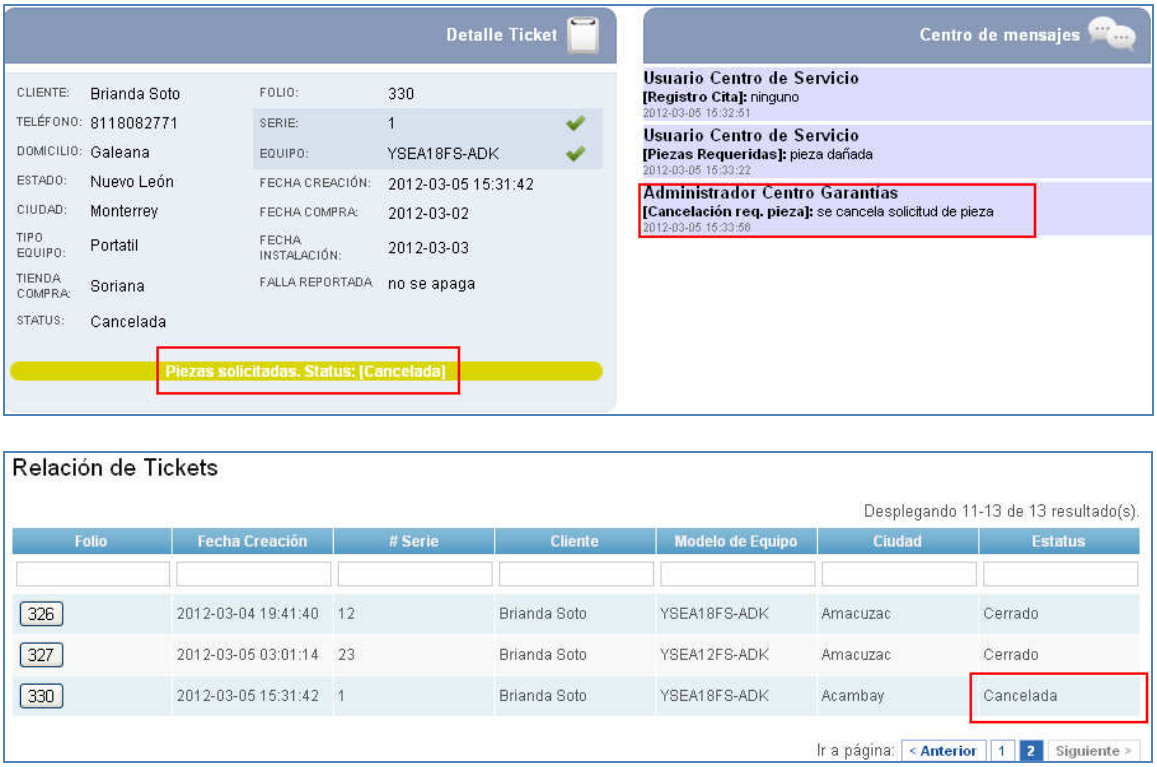

Imagen 29–solicitud de piezas cancelada

Cuando una solicitud de pieza es cancelada, el sistema no permite realizar cambio alguno al ticket de garantía, por lo que, se tendrá que crear un nuevo ticket si se desea asignar una nueva solicitud de piezas.

Rechazo de solicitud de piezas

La solicitud de pieza(s) también puede ser rechazada por el administrador de refacciones; si esto llegara a pasar, el sistema sí permite realizar cambios al ticket de garantía.

En el detalle del ticket, dar click en el link amarillo **Piezas solicitadas. Status:[Negada]:**

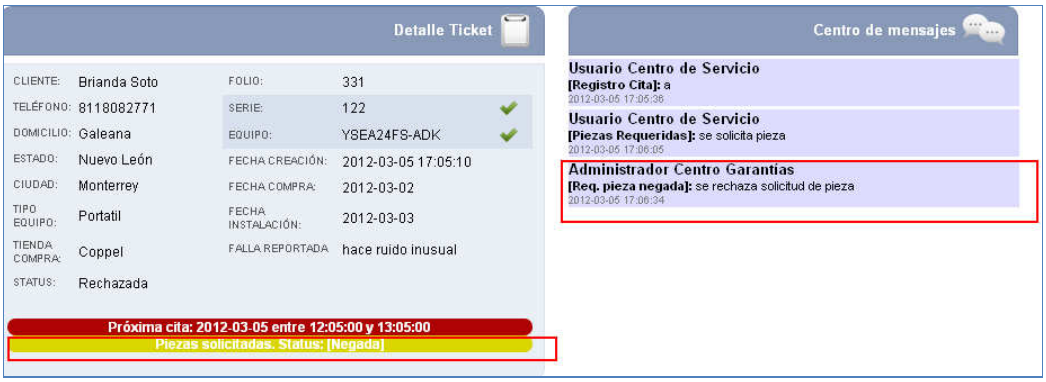

Imagen 30–solicitud de piezas rechazada

En la siguiente ventana, dar click en el icono de la flecha verde para poder modificar la solicitud:

Imagen 31–cambio de solicitud

En esta pantalla se puede eliminar la pieza solicitada anteriormente y/o solicitar una nueva pieza. Si se requiere eliminar la solicitud de pieza, dar click en el icono de la X roja; si se requiere solicitar una nueva pieza, ingresar el número de parte y el diagnóstico del técnico> dar click en el botón Cerrar solicitud:

Imagen 32–cambio de solicitud2

De esta manera, la nueva solicitud de pieza será enviada al administrador de refacciones para su autorización.

Anexo de archivos

En ocasiones será necesario anexar archivos como facturas, ticket de compra, formato de garantía, fotos de equipo, al folio o ticket de servicio.
Esto se puede hacer de la siguiente manera:
Ir a Centro de garantías y/o Centro de servicio > Consulta tickets > De la relación de tickets que aparece, seleccionar el número de ticket o folio dando click en el número de folio > en la parte inferior izquierda de la pantalla, debajo de la sección Comentarios adicionales, se encuentran los botones Seleccionar Archivo y Enviar archivo:

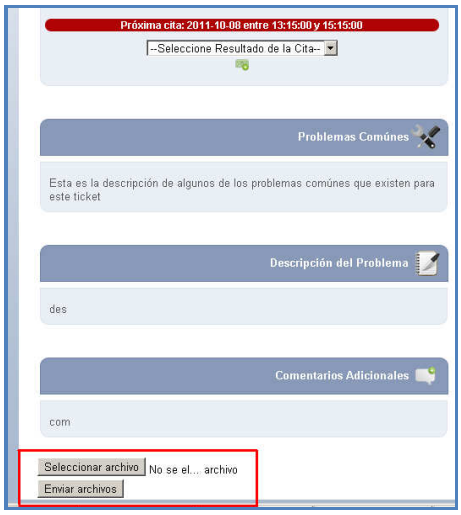
Próxima cita: 2011-10-08 entre 13:15:00 y 15:15:00
--Seleccione Resultado de la Cita--
Problemas Comúnes
Esta es la descripción de algunos de los problemas comúnes que existen para este ticket
Descripción del Problema
des
Comentarios Adicionales
com
Seleccionar archivo
No se el... archivo
Enviar archivos

Imagen 33 – anexo de archivos

Para anexar un archivo al ticket, dar click en el botón Seleccionar archivo >

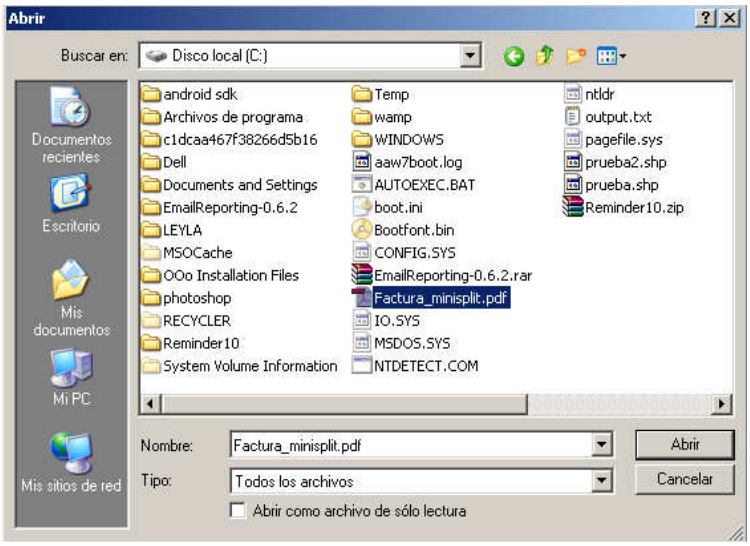

Imagen 34 – selección de archivo

Seleccionar el archivo > click en el botón Abrir > debajo del botón Seleccionar archivo el sistema mostrará el nombre del archivo seleccionado > click en el botón Enviar archivos para confirmar el envío del archivo:

Imagen 35- envío de archivo

Nota: ***Se podrán anexar máximo cuatro archivos por ticket o folio. Sólo se pueden subir archivos con extensión .pdf de hasta 4 MB cada archivo.***

Cierre de servicio con solicitud de piezas

Después de haber confirmado la recepción de piezas, se procede al cierre del ticket de garantía.
Ir a menu Centro de servicio > Consulta tickets > seleccionar el ticket o folio > de la lista despegable –Seleccione resultado de la cita—seleccionar Problema resuelto:

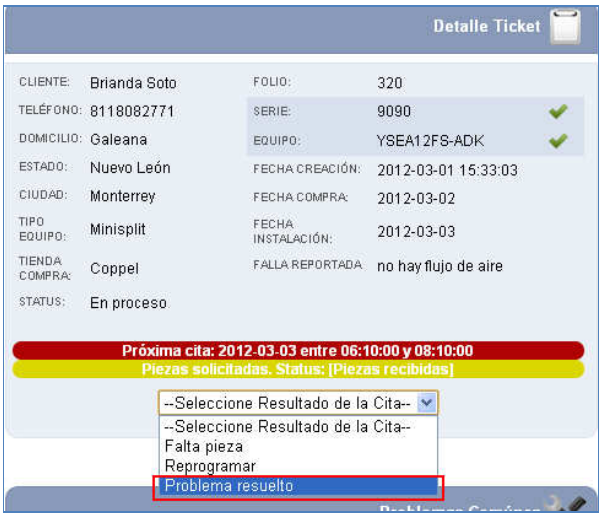

Imagen 36- cierre de servicio

***Favor de hacer referencia a imágenes 17, 18, 19 y 20 que se encuentran en las páginas 9 y 10 para referencia sobre cierre de ticket y registro de cargo.**

Validación de existencias

Para validar las existencias que hay de cierta pieza que se requiere solicitar, se puede hacer desde el menú **Valida Existencia**:

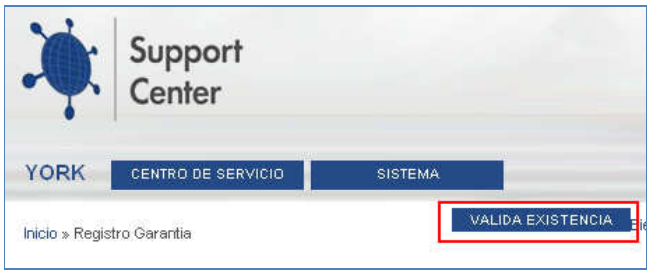

Imagen 37 –Valida existencia

La siguiente ventana se mostrará con la clave de la pieza y el número de piezas que existen actualmente en el almacén:

Desplegando 1-100 de 245 resultado(s).

# Pieza	Existencia
0H10202227	7
0H10202415	30
0H10202415A	40
0H10203662A	45
0H10204485	34
0H10204611	33
0H10205045	29
0H10205387	33
0H10205866	29
0H10206093	40
0H10401314J	87
0H10401314K	70
0H10402433A	25
0H10403601	27
0H10404101	25
0H10404217	23
0H10404233	75
0H10404267	23
0H10404411A	86
0H11800029BP	49

Imagen 38 –Reporte de existencia de piezas

Para buscar una pieza en específico, sólo es necesario teclear su clave, o parte de la clave en el campo #Pieza y presionar la tecla Enter:

Desplegando 1-6 de 6 resultado(s).

# Pieza	Existencia
0H118	
0H11800029BP	49
0H11800242	87
0H1180H110F	48
0H1180H110G	45
0H1180H166D	4
0H1180H173H	34

Imagen 39 –Búsqueda en reporte de existencia de piezas

Salir del sistema

Ir a Sistema > Salir